

2014 年微笑报告

踏入 2014 年，神秘顾客服务已成立 10 年。微笑调查由来自亚洲、欧洲、北美与南美洲的神秘顾客服务探访公司。调查结果收集 2013 年各行业神秘顾客暗访的客户服务数据。2013 年度调查结果来自 53 个国家，涵盖微笑服务、问候及附加销售的 160 多万个相关问题的答案。其中 83% 的顾客体验到了微笑服务，86% 的顾客有收到问候，然而只有 57% 的顾客有体验到附加销售。

微笑：

去年最面带微笑的国家，西班牙今年有 94% 的微笑得分（去年 96%），目前被波兰 96%，爱尔兰 95% 所超越。亚洲的四个国家都排在微笑国家的下部，韩国 45%，澳门 54%，中国 58%，香港 61%。得分最高的洲份是北美洲 89%，得分最低的是亚洲，只有 76%。得分最高的行业是政府部门，达到 93%。而交通运输行业一如既往最低，只有 69% 的微笑。

招呼语： 八个南美国家都在名单前列位置，其中危地马拉，巴拿马，秘鲁和乌拉圭达到 100% 满分。招呼语最低分数为亚洲印度的 59%，澳门 60% 及香港 66%。北美洲招呼语得分最高，达到 89%。金融是得分最高的行业，达到 94%。得分最低为运输和休闲娱乐的 83% 及零售的 84%。

附加推销：

附加推销的统计从 2004 年开始，分数一直低于微笑和问招呼语。此外南美洲国家一直领导了附加推销前列位置，危地马拉的 94% 和阿根廷的 92%，其次是波兰的 91%。得分最低为希腊，只有 15%，而塞浦路斯和荷兰有 24%。得分最高的洲份是南美洲的 79%，得分最低的洲份为欧洲的 52%。酒店行业得分最高，达到 77%，而零售得分最低，只有 47%，美容保健则有 48%。

翻译及香港/澳门地区联络人为「服务通有限公司」，www.mysteryshopper.cc，

电邮：mkt@isa-hk.com，电话：852-28382648。如对微笑报告有任何查询，请致电：
+46851185111，或电邮至 veronica@betterbusiness.se，与 VeronicaBoxbergKarlsson 联络，
或与列于 www.smilingreport.com 的参与的神秘顾客服务提供商联络。